

介護老人福祉施設重要事項説明書

介護福祉施設サービスの提供に当たり、施設の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次の通り説明します。

1 運営方針

少人数単位のケア、一人一人の個性を尊重、「施設」から「住まい」への転換をはかり、できるだけ家庭と変わらない普通の生活ができるよう心掛けていきます。

- 大きな家、多くの家族が暮らす住まい
80名の方がゆっくりと暮らす大きな家。
60人程度のスタッフもみんなの家族です。
- 普通の暮らしがここにある
できるだけ家族と変わらぬ雰囲気を保ちたい。
だから普通の暮らしがあります。
- 個別性の尊重
利用者の生まれ育った環境、生活は十人十色。
それぞれの生活のリズムを尊重します。
- 花と緑の住空間
ちょっとした花や緑。潤いがあり、清潔感のある環境を提供します。
- いつでも家族や地域の人がいっぱい
ほまれの家では家族や地域の人、ボランティアの方がいつでも気軽に
来られる雰囲気です。

2 事業者（法人）の概要

事業者	社会福祉法人 招福会
所在地	千葉県野田市目吹 1511-3
代表者	理事長 飯田 久夫
設立年月日	2002 年 8 月 3 日
電話番号	04-7120-1033

3 事業所の概要

(1) 事業所の概要

事業所	特別養護老人ホームほまれの家
指定番号	千葉県 1271300483 号
所在地	千葉県野田市目吹 1511-3
管理者	千葉 智広
開設年月日	2003 年 9 月 1 日
電話番号	04-7120-1033
FAX 番号	04-7121-0705

(2) 設備の概要

定員	70 名	静養室	1 室
居室 (1 人部屋)	24 室	医務室	1 室
居室 (2 人部屋)	3 室	食堂兼談話室	7 室
居室 (4 人部屋)	10 室	機能訓練室	1 室
浴室	一般浴・特殊浴・個浴		
その他	洗面設備・便所・厨房・洗濯室		

(3) 事業所の職員体制

職種	員数
管理者	1 以上
医師 (嘱託医)	1 以上
生活相談員	1 以上
管理栄養士	1 以上
機能訓練指導員 (看護師と兼務)	1 以上
事務職員	1 以上
看護師	3 以上
介護職員	ご利用者 3 名に対し 1 以上
介護支援専門員 (生活相談員と兼務)	1 以上

4 提供サービス

(1) 施設サービス計画の立案

施設サービス計画を作成します。

- ① 施設サービス計画は、計画担当介護支援専門員が施設サービス計画について、入所者又は代理人に対して説明し、同意を得たうえで作成します。
- ② 施設サービス計画には、入所者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、施設サービスの目標及びその達成時期、施設サービスの内容、施設サービスを提供する上での留意事項を記載します。
- ③ 施設は、原則として 6 月に 1 回以上、若しくは入所者又は代理人の要請に応じて介護支援専門員に、施設サービス計画について変更の必要があるかを調査させ、その結果、施設サービス計画の変更の必要があると認められた場合には、入所者又は代理人と協議して、施設サービス計画を変更するものとします。
- ④ 施設は、施設サービス計画を作成又は変更した場合には、入所者又は代理人に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

(2) 居室

居室は個室（従来型個室）と二人部屋・四人部屋（多床室）がございます。

個室・多床室共に室料、水道光熱費に相当する居住費がかかります。

(3) 食事サービス

① お食事代について

お食事の料金は次のとおりです。

朝食…385 円 昼食…630 円 夕食…530 円 (+おやつ代…100 円)

一日あたり 1545 円（一食のみの摂取の場合でも 1545 円をいただきます）

② お食事時間について

お食事は次の時間に配膳し、お召し上がりいただけます。

朝食… 8時00分 昼食… 12時00分 夕食… 18時00分

③ 食事場所について

お食事は食堂をご利用ください。その他体調等により居室等でお召し上がりいただく事が出来ます。

④ お食事の内容について

お食事は一般食のほか代替食をご用意しております。

一般食は下記のとおりとなっております。ただし、ご本人の飲み込む力によって不適當と思われる食材（お餅等）につきましては、常食と刻み食の内容が異なる場合がございます。

常食 ……献立のままの盛り付けでお出しいたします。

中刻み …… 2～3センチ位に刻んでお出しいたします。

小刻み …… 1センチ位に刻んでお出しいたします。

ブレンダー ……ミキサーにかけて飲み込みやすい状態でお出しいたします。

ソフト食 ……ミキサーにかけて彩り豊かにお出しいたします。

*治療食は次の種類があります。医師の食事処方箋に基づき治療食の必要がある場合にご用意いたします。（介護保険適用：療養食加算6円/1回）

（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、減塩食等）

*代替食は次の場合にご用意できます。

食物アレルギーなど食べられないものがある場合、替わりのお食事をご用意しております。

また、体調不良等で通常のお食事ができない場合、代替としてエネルギーと水分補給を目的にヨーグルト・プリン・ゼリー・野菜ジュース等を自己負担で提供可能です。上記以外の対応については管理栄養士にご相談ください。

⑤ 献立について

献立は事前にお知らせいたします。

⑥ 行事食について

季節行事に合わせたお食事をご用意しております。

⑦ おやつについて

毎日おやつをお出しいたします。

⑧ 外出行事について

外出行事での食費は、別途自費負担となります。

⑨ 衛生管理について

*食中毒防止のため、保健所の指示にて5月1日～9月30日まで（天候により10月初旬まで延長あり）生ものをお出しできませんのでご了承ください。

また、期間中は生もの等を施設に持ち込むことも自粛していただきます。

＊常温保存できる食材(梅干、ふりかけ)を一定期間お預かりすることができます。
その他の食材につきましては職員にご相談ください。ただし一定期間経過後、
品質の劣化が認められる食材につきましては、ご利用者の了承を得たのち処分さ
せていただきます。

⑩ 食事管理について

お食事の提供は管理栄養士が管理いたします。

お一人お一人の年齢、心身の状況により適切な栄養管理の食事を提供いたします。
健康診断・体重測定の結果を栄養診断しご希望によりご利用者・ご家族に対して
栄養相談及び栄養指導を管理栄養士がいたします。

(4) 入浴サービス

① 入浴は最低週2回、ご利用できます。

② 浴室は、一般浴室・特別浴室の2ヶ所と各階に個浴があります。ご利用者の身体
状況に適した浴室で入浴をしていただくことになります。

③ 入浴前には、血圧・検温のバイタルチェック及び日頃の生活状態と照らし合わせ
を行い、入浴可能かどうか判断いたします。入浴できない場合はタオルで体をお
拭きいたします。

④ 入浴の順番は、健康・身体状態によって職員側で決めさせていただいております。

(5) その他介護サービス

① 巡回サービス

巡回は24時間健康状態の確認のため、定期的に各部屋を巡回いたします。

② ナースコール

各お部屋に職員を呼び出す事のできる「ナースコール」が設置されております。
ご用のある場合はボタンを押してください。また、口頭や合図による呼び出しで
も対応いたします。

③ 清潔＜衛生＞サービス

- ・食後には口腔内ケアをいたします。
- ・衣類洗濯は必要に応じて随時行い、洗濯後にその都度お部屋までお届けします。
乾燥機を使用するため適した衣類をお持ちください。
施設内で洗濯できない衣類については、業者によるクリーニングを自費にてお願
いすることになります。

④ 身だしなみサービス

- ・衣類、頭髪のみだしなみは必要に応じて職員でいたします。
- ・職員による散髪は原則行いません。定期的に訪問理美容サービスの散髪を受ける
ことができますのでご希望をお申し付けください。
- ・衣類の補修はご家族に連絡いたします。
- ・その他(お化粧品・整髪料など)に関する事は随時ご相談ください。

⑤ 衣類の更衣サービス

朝晩の着替えは、必要に応じてお手伝いいたします。

⑥ 排泄に関するサービス

- ・排泄介助（おむつ交換・トイレ介助）は1日8回の定時のほか、随時行います。
- ・留置カテーテルを使用されている方へも対応いたします。

⑦ 身辺整理・整頓サービス

- ・ご利用者が常に安全で生活しやすい環境で過ごせるよう、居室内の衣類・日用品の整理整頓を必要に応じて随時行います。
- ・日常生活用品が必要になった場合は、ご家族にご連絡いたします。
- ・季節に合った衣類を着て頂くため、年4回を目安に定期的に入れ替えをいたします。また、衣類が不足しないよう面会時に衣類の入れ替えをお願いいたします。
- ・衣類へは必ず名前の記入をお願いいたします。

⑧ 寝具管理サービス

- ・シーツ・カバー類の交換は、1週間に1度定期的に交換いたします。失禁等でシーツが汚れた場合は随時交換いたします。
- ・毛布・掛け布団・枕は業者クリーニングを実施いたします。
- ・夏期（7月頃～9月頃）には、タオルケットをご利用頂けます。
- ・持ち込まれた私物寝具の管理はいたし兼ねます。

⑨ 機能訓練サービス

入所者の心身等の状況に応じて日常生活を送るのに必要な機能の回復、又はその減退を防止するための訓練を実施します。

(6) 健康管理

- ① 健康状態の把握のため、健康診断を年1回施設負担にて行います。入所中においては、健康状態を把握するため必要になります。
- ② 嘱託医師による回診は、毎週2回定期的に行われます。
- ③ 体重測定は、毎月1回定期的に行います。
- ④ バイタルチェック（血圧・検温）は入浴前と、体調不良時など随時行います。
- ⑤ 医師の処方箋によって投薬された薬は、医務室にて管理し与薬いたします。
- ⑥ 入居者の体調に変化があり医師の診断が必要と判断した場合は、協力病院へ受診いたします。ご家族へのご連絡は随時行います。
- ⑦ インフルエンザ等の予防接種をお願いすることがあります。
- ⑧ 受診・入退院の送迎
受診・入退院は可能な限り施設車輛にて送迎いたしますが、時間や距離によっては、介護タクシー等の利用をお願いする事もございます。

(7) その他サービス

① 外出行事サービス

- ・外出先によって入場料などの自費負担が発生する場合があります。
- ・個別外出は、個別での付き添い等有料サービスとしてご請求いたします。

② 余暇活動支援サービス

- ・レクリエーションを行います。
- ・趣味的活動を希望される場合はお申し出下さい。なお、教材費・材料費等は自費となります。

③ リハビリテーションサービス

- ・医師の指示により必要とみとめられた場合には、専門スタッフ指示のもと、生活に沿った機能回復訓練を実施いたします。
- ・日常生活において日常動作訓練を意識した介護をいたします。この事を当施設では「生活リハビリテーション」と呼んでおります。
- ・運動を取り入れたレクリエーションを行います。この事を当施設では「リハビリレクリエーション」と呼んでおります。

(8) 行政手続代行

日常生活を営むために必要な行政手続きについて、入所者又は代理人が行うことが困難である場合は、同意を得たうえで代わって行います。

(内容によってはお受け出来ない場合もあります)

5 利用料金

(1) 基本料金

〔別紙料金表〕に定めた料金をいただきます。

＊利用期間中に入院、または自宅に外泊した場合の取扱については、6日間（月をまたがる場合には最大12日間）までは介護保険給付の対象となります（一割負担はございます）。 246円/1日

7日以降居室を確保する場合は、3ヵ月を最長として引き続き居住費（基準費用額の全額）をお支払いいただきます。

(2) 基本料金の減免措置

利用者の所得等の状況により、利用料（食費・居住費）の減免処置が適用となる場合がございます。これにつきましては介護保険制度に定められた内容に従って行います。（市役所に所定用紙記入し申請します：年1回）

(3) その他の費用（任意）

- ・おやつ提供に要する費用：100円/日
- ・追加食の提供に要する費用：100円/食
- ・理美容代：実費相当額（外部の訪問理美容サービス）

その他入所者の嗜好品の購入やレクリエーションや行事の参加費など：実費相当額（材料代等の実費をご負担いただきます。）

(4) 支払方法

当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月15日に発送しますので速かにお支払いください。

お支払いは口座引落をお願いしております。当月の料金を翌月25日に引落いたします。（千葉興業銀行口座のみ対応、25日が土日祝の場合は銀行翌営業日）

お振込み・現金持参でもお支払い可能です。

6 施設を退所いただく場合等

(1) 入所者の退所

次の事由があった場合に施設との契約は終了し、入所者に退所していただくことになります。

- ① 要介護認定により入所者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ② 施設が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由によりホームを閉鎖した場合
- ③ 施設の滅失や重大な毀損により、入所者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④ 施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑤ 入所者又は代理人から退所の申し出があった場合
- ⑥ 施設から退所の申し出を行った場合

(2) 入所者からの退所の申出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、入所者から施設へ退所を申し出ることができます。

その場合には、退所を希望する日の 14 日前までに解約届出書をご提出下さい。

ただし以下の場合には、即時に契約を解約・解除し施設を退所することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 施設の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ 入所者が入院された場合
- ④ 施設若しくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める介護福祉施設サービスを実施しない場合
- ⑤ 施設若しくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 施設若しくはサービス従事者が故意又は過失により入所者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦ 他の入所者が入所者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、若しくは傷つける恐れがある場合において、事業所が適切な対応をとらない場合

(3) 施設からの申出により退所していただく場合

以下の事項に該当する場合には、施設から退所いただく場合があります。

- ① 入所者又は代理人が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② 入所者又は代理人によるサービス利用料金の支払いが 2 ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ 入所者又は代理人が、故意又は重大な過失により施設又はサービス従事者若しくは、他の入所者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 入所者が連続して 3 ヶ月以上病院又は診療所に入院すると見込まれる場合、若しくは入院した場合

⑤ 入所者が介護老人保健施設に入所した場合若しくは介護医療院に入院した場合

(4) 施設をご利用中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応

① 検査入院等 7 日間以内の短期入院の場合

7 日間以内の入院の場合は、退院後再び施設を利用することができます。ただし、入院期間中は、外泊時費用及び居住費をご負担いただきます。

② 7 日間以上 3 月以内の入院の場合

7 日以上入院される場合には、契約についてご相談をさせていただき、解約とさせていただく場合があります。ただし、契約を解除した場合で、3 月以内に退院された場合には、再び施設に優先的に入所できるよう努めます。また、施設が満室の場合でも、短期入所生活介護（ショートステイ）を優先的に利用できるよう努めます。

③ 3 月以内の退院が見込まれない場合

3 月以内の退院が見込まれない場合は、解約となります。この場合には、施設に再び優先的に入所することはできません。

(5) 円滑な退所のための援助

入所者が施設を退所する場合には、入所者の希望により、施設は入所者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な以下の援助を入所者に対して速やかに行います。

① 適切な病院若しくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介

② 居宅介護支援事業者の紹介

③ その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

6 代理人等について

(1) 施設では契約締結にあたり、代理人、連帯保証人及び身元保証人の設定をお願いしています。

① 代理人は、入所者のご家族又は縁故者若しくは成年後見人等の中から選任していただくものとします。

② 代理人は原則として連帯保証人と身元保証人を兼ねることとします。但し、施設と代理人と協議の上、代理人とは別の者を連帯保証人とすることができるものとします。

③ 連帯保証人は身元保証人を兼ねるものとします。

(2) 代理人の職務は、次の通りとします。

① 入所者に代わって又は入所者とともに、契約・解約・解除の意思表示及び手続き、その他入所者を代理して行う意思表示、施設の意思表示や報告・通知の受領、施設との協議等を行うこと。

② 入所者を代理して、又は入所者に代わって、サービス利用料等を支払うこと。

(3) 連帯保証人の職務は次の通りとします。

入所者と連帯して、本契約から生じる入所者の債務を負担すること。

(4) 身元保証人の職務は、次の通りとします。

利用契約が終了した後、施設に残された入所者の所持品（残置物）を入所者自身が引き取れない場合の受取り及び当該受取り又は処分にかかる費用を負担すること。

(5) 連帯保証人の負担する保証債務の内容は以下のとおりとします。

- ① 連帯保証人が負担する債務の元本は、入所者、代理人又は連帯保証人が死亡したときに、確定するものとします。
- ② 施設は、連帯保証人から請求があったときは、遅滞なく、利用料等の支払状況や滞納金の額、損害賠償の額等、入所者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。
- ③ 連帯保証人が死亡又は破産手続開始決定を受けた場合、もしくは連帯保証人について成年後見が開始された場合は、入所者又は代理人は別の連帯保証人を選任するものとします。

7 施設利用に当たっての留意事項

以下、「留意事項」は、ご利用いただくにあたり重要な事になっております。

安全で快適な環境で生活できるよう、ご利用者様各位に遵守していただく事になっております。

(1) 居室

入居時の居室は入居者全体の調和を考え、施設側で決めさせていただきます。

また、入居後においても状況によっては随時変更させて頂く事があります。

(2) 外出泊届

外出、外泊はご自由となっておりますが、食事の調理・防災面上から 1 時間前までに施設へお知らせください。ただし、急な外出・外泊が生じた場合は

出来るだけ早めにお知らせください。

尚、外出・外泊につきましては、身元引受人の方以外の場合、契約代理人の方の承諾を頂くことになりますのでご了承下さい。

(3) 面会

面会時間は午前 10：30～午後 5：00 までとなっております。最低月に 1 回の面会をお願い致します。面会時は必ず面会記録簿への記入をお願い致します。

(4) 防災管理

私物寝具は原則的に防災上持ち込むことは出来ません。

防災（火災・地震）に関する訓練を年 3 回実施いたします。

暖房機器はエアコンが設置されています。その他の持ち込みはご遠慮下さい。

(5) 電気製品の持ち込み

電気製品の持ち込みは安全管理上制限させていただきます。持ち込まれる場合は必ず職員に事前にご相談下さい。

(6) 危険物の持ち込み

ハサミ、カッター、ナイフなどの鋭利（危険）な品物及び、火気（マッチ、ライター）の持ち込みは安全管理上制限させていただきます。

(7) 飲酒・喫煙について

飲酒・喫煙につきましては禁止となっております。

(8) ペット

原則的に禁止となっております。（小動物等も含む）

8 身体拘束の禁止

原則として、入所者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には、事前に入所者及び代理人へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

9 高齢者虐待の防止、尊厳の保持

入所者の人権の擁護、虐待の防止のために、研修等を通して従業員の人権意識や知識の向上に努め、入所者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

入所者の人権及びプライバシーの保護、ハラスメントの防止等のため研修等を通して、従業者の教育を行います。

10 衛生管理等について

(1) 入所者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。

(2) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

(3) 事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

① 事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね1ヶ月に1回開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

② 事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

- ③ 従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的の実施します。
- ④ ①から③までのほか、厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行います。

11 緊急時の対応方法

ご利用者に体調の変化等があった場合は、医師に連絡する等必要な処置を講ずるほかご家族の方に速やかに連絡いたします。

入所中、医療を必要とする場合は、入所者及びその家族の希望により下記の協力医療機関において、診察・入院・治療等を受けることができます。ただし、下記の医療機関で優先的に治療等が受けられるものではありません。また、当該医療機関での治療等を義務付けるものでもありません。

【協力医療機関】	医療機関名 キッコーマン総合病院 所在地 千葉県野田市宮崎 100 電話番号 04-7123-5911 受付時間 8 時 00 分～11 時 00 分 13 時 00 分～16 時 00 分
【協力歯科医療機関】	医療機関名 宮本歯科・歯科口腔外科クリニック 所在地 千葉県野田市柳沢 26-15 電話番号 04-7120-0111 受付時間 9 時 30 分～13 時 00 分 14 時 30 分～19 時 00 分
【嘱託医】	医療機関名 門倉医院 嘱託医名 門倉茂樹 先生 所在地 千葉県野田市上花輪 628-1 電話番号 04-7124-5311

12 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、代理人、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

13 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、入所者に対する介護老人福祉施設入所者生活介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的の実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

14 非常災害対策

(1) 災害時の対応

施設内の防災設備により速やかに対応いたします。また、職員が常駐しておりますので利用者への対応及び関係機関への連絡をすばやく行います。

(2) 防災設備

非常警報装置、管轄消防署への非常通報装置、スプリンクラー設備、非常用散水栓、消火器、非常放送設備を備えております。

(3) 防災訓練

定期的に避難訓練及び消火訓練を行います。(年3回以上)

・防災責任者 千葉 智広

15 個人情報の使用に関して

事業所が利用者及び代理人、身元引受人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用・提供または収集することがあります。

(1) 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

(2) 利用目的

- ① 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- ② 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報共有のため
- ③ 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- ④ 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合及び主治医等の意見を求める必要のある場合
- ⑤ 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- ⑥ 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- ⑦ その他サービス提供で必要な場合
- ⑧ 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

(3) 使用条件

- ① 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。
- ② 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

14 秘密保持

- ・事業者及びサービス従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な利用なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ・事業者は、利用者から文書で同意を得ない限り、居宅介護支援事業者等に対し、利用者の個人情報を提供しません。

15 サービス内容に関する要望・苦情

(1) 当施設ご利用者相談・苦情担当

① 特別養護老人ホームほまれの家

電話番号：04-7120-1033

担当部署：お客様相談室

(受付時間 月～金曜日 9時00分～17時00分)

② 千葉県国民健康保険団体連合会

電話番号：043-254-7404 043-254-7424

③ その他

当施設以外に、市町村の相談・苦情窓口等でも受付けています。

市町村名 野田市 高齢者支援課

電話番号：04-7125-1111

④ 第三者委員

中村 好江 海老原 孝男

電話番号：04-7120-1033

16 損害賠償について

当施設において、施設の責任により入所者に生じた損害については、施設は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、損害の発生について、入所者又は代理人に故意又は過失が認められた場合や、入所者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、施設の損害賠償責任を減じさせていただきます。

施設は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、施設は損害賠償責任を免れます。

- (1) 入所者又は代理人が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- (2) 入所者又は代理人が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- (3) 入所者の急激な体調の変化等、施設が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- (4) 入所者又は代理人が、施設及び従業者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

